

**STRATEGI PENANGANAN BARANG EKSPOR PADA  
PERUSAHAAN *FREIGHT FORWARDER* DALAM  
MENGHADAPI MASALAH *CLOSING TIME*  
DI PT MITRA KARGO INDONESIA**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Diploma IV

(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi

Universitas Diponegoro



Disusun Oleh:

Nama : Rendra Ardi Pramudita

NIM : 40011321650143

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)  
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK  
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2025**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

Jadikan kegagalan untuk introspeksi diri dan gunakan pengalaman sebagai pembelajaran.

### **PERSEMBAHAN**

Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang memungkinkan peneliti menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Kedua orang tua yang selalu tanpa lelah memberikan doa, dukungan, dan semangat. Serta orang tersayang setelah kedua orang tua peneliti. Terima kasih atas segala kasih sayang, arahan, dan cinta yang telah diberikan.

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : "Strategi Penanganan Barang Ekspor Pada Perusahaan  
*Freight Forwarder* Dalam Menghadapi Masalah *Closing Time* Di PT. Mitra Kargo Indonesia"

Nama : Rendra Ardi Pramudita

NIM : 40011321650143

Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing :

Suwandi, S.A.P., M.Si.

NIP. 199107092018072001

  
(.....)

Dosen Penguji 1:

Riandhita Eri Werdani S.M.B., M.S.M.

H.7 199003312018072001

  
(.....)

Dosen Penguji 2 :

Anafil Windriya S.E., M.M.

NIP. 199301242019032017

  
(.....)

Semarang, 14 Juli 2025

Ketua Program Studi



Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si.

NIP. 197009251994032001

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rendra Ardi Pramudita  
Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650143  
Tempat/Tanggal Lahir : Surakarta, 27 November 2002  
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik  
Alamat : Sumber, Banjarsari, Surakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: “Strategi Penanganan Barang Ekspor Pada Perusahaan *Freight Forwarder* Dalam Menghadapi Masalah *Closing Time* Di PT. Mitra Kargo Indonesia” adalah benar-benar hasil karya tulis saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat kekurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 14 Juli 2025

Pembuat Pernyataan



Rendra Ardi Pramudita

NIM. 40011321650136

## ABSTRAK

Dalam ekspor, ketepatan waktu pengiriman menjadi faktor krusial dalam menjaga kepuasan pelanggan serta keberlangsungan rantai pasok global. Salah satu kendala yang dihadapi oleh perusahaan *freight forwarder* adalah masalah *closing time*, yaitu batas waktu penyerahan dokumen dan barang ke pelayaran yang sangat ketat. Keterlambatan memenuhi waktu tersebut dapat mengakibatkan tertundanya pengiriman, peningkatan biaya logistik, serta kerugian reputasi bagi eksportir. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi penanganan barang ekspor serta mengidentifikasi faktor penghambat yang dihadapi oleh PT. Mitra Kargo Indonesia dalam menghadapi masalah *closing time*. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada tiga informan dari bagian operasional perusahaan. Data dianalisis secara deskriptif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi penanganan barang ekspor yang diterapkan oleh PT. Mitra Kargo Indonesia meliputi: perencanaan jadwal dan koordinasi pengiriman, pengelolaan dokumen ekspor, penyediaan dan pengelolaan armada transportasi, *monitoring* dan evaluasi proses pengiriman, penerapan teknologi informasi, serta pengembangan sumber daya manusia. Strategi tersebut secara umum telah berjalan cukup baik dalam mencegah keterlambatan pengiriman. Namun demikian, terdapat beberapa faktor penghambat utama yang masih memengaruhi efektivitas strategi tersebut, yaitu: kondisi cuaca yang tidak mendukung, kendala transportasi, dan komunikasi yang kurang efektif. Adapun keterbatasan sumber daya manusia tidak menjadi kendala dominan, namun tetap memerlukan perhatian melalui peningkatan kompetensi secara berkala. Penelitian ini merekomendasikan perancangan *action plan* yang sistematis dan terstruktur sebagai solusi praktis dalam menangani risiko keterlambatan *closing time*.

**Kata Kunci:** *closing time*, *freight forwarder*, logistik dan strategi penanganan ekspor

## **ABSTRACT**

*Punctual delivery is essential in export activities to ensure customer satisfaction and maintain a resilient global supply chain. Freight forwarder companies often encounter challenges related to “closing time,” the strict deadline for submitting export documents and goods for shipment. Missing this deadline can lead to delivery delays, increased logistics costs, and damage to the exporter’s reputation. This study focuses on PT. Mitra Kargo Indonesia and aims to analyze its export goods handling strategy while identifying key inhibiting factors in managing closing time issues. Using a qualitative research approach, data were collected through in-depth interviews with three informants from the operational division. The analysis was conducted through data reduction, presentation, and conclusion drawing. Findings reveal that PT. Mitra Kargo Indonesia implements several strategies, including delivery scheduling and coordination, export document processing, transportation fleet management, shipment monitoring and evaluation, adoption of information technology, and human resource development. These measures have been relatively effective in preventing shipment delays. However, several external and internal barriers remain. The main inhibiting factors include adverse weather conditions, transportation issues, and communication inefficiencies. Although human resource limitations are not considered a major barrier, ongoing competency development is still necessary to enhance performance. The study concludes by recommending the development of a structured and systematic action plan to minimize the risks of missing closing times. This approach would strengthen operational reliability and improve the company’s ability to meet tight export deadlines consistently.*

**Keywords:** *Closing Time, Export Handling Strategy, Freight Forwarder and Logistic*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan ridho-Nya yang dilimpahkan kepada kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian Tugas Akhir dengan judul “Strategi Penanganan Barang Ekspor Pada Perusahaan *Freight Forwarder* Dalam Menghadapi Masalah *Closing Time* Di PT. Mitra Kargo Indonesia”. Tugas Akhir merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa agar mendapatkan gelar Sarjana Terapan Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Dalam penyusunan Tugas Akhir tidak sedikit peneliti menghadapi kesulitan serta hambatan baik secara teknis maupun non teknis. Akan tetapi berkat Allah SWT, berkat usaha, doa, semangat, optimis, bantuan, serta bimbingan yang diterima peneliti akhirnya dapat menyelesaikan Tugas Akhir. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti juga bermaksud mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait selama penyusunan Tugas Akhir sudah banyak membantu peneliti, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof Dr. Ir. Budiono, M. Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi.
3. Titik Djumiarti S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik
4. Suwandi, S.A.P., M.Si. selaku Dosen Pembimbing penelitian laporan yang telah membimbing dan membantu peneliti dalam pengerjaan penelitian.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah banyak memberi ilmu dan bimbingan.

6. Seluruh unit dan karyawan PT Mitra Kargo Indonesia yang banyak membantu dalam menyelesaikan segala kebutuhan terkait Tugas Akhir.
7. Kedua orang tua peneliti yang mejadi *support system* terbaik selalu memberikan arahan, nasihat, serta dukungan yang sangat bearti dari segi moril dan materil.
8. Kepada orang tersayang setelah kedua orang tua peneliti yang selalu memberikan dukungan, semangat dan kesediaannya untuk sama sama saling menguatkan dari awal perkuliahan sampai saat ini. Diucapkan banyak terima kasih selalu bersama.
9. Kepada teman terdekat peneliti, yaitu Dewi, Victor dan Indah peneliti mengucapkan terima kasih atas motivasi terbaiknya sehingga membuat peneliti terus berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir.
10. Kepada semua teman-teman Manajemen dan Administrasi Logistik angkatan 2021 terkhusus Jateng Gayeng yang selalu gayeng.
11. Pihak-pihak lain yang telah membantu dalam penyusunan laporan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Tugas Akhir ini tidak luput dari kesalahan peneliti menyadari akan kekurangan didalamnya. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga Tugas Akhir dapat berguna bagi pembaca.

Semarang, 14 Juli 2025



Rendra Ardi Pramudita

Peneliti



## DAFTAR ISI

|                                                                                           |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                                                               | ii  |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                                                   | iii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....                                   | iv  |
| ABSTRAK .....                                                                             | v   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                                                     | vi  |
| KATA PENGANTAR .....                                                                      | vii |
| DAFTAR ISI .....                                                                          | ix  |
| DAFTAR TABEL .....                                                                        | xi  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                                       | xii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                                                   | 1   |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....                                                         | 1   |
| 1.2. Rumusan Masalah.....                                                                 | 9   |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....                                                               | 10  |
| 1.4. Kegunaan Penelitian .....                                                            | 10  |
| 1.4.1. Bagi Mahasiswa.....                                                                | 10  |
| 1.4.2. Bagi Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik..... | 10  |
| 1.4.3. Bagi PT. Mitra Kargo Indonesia.....                                                | 11  |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                                                              | 12  |
| 2.1. Kajian Teori.....                                                                    | 12  |
| 2.1.1. Ekspor.....                                                                        | 12  |
| 2.1.1.1. Pengertian Ekspor.....                                                           | 12  |
| 2.1.1.2. Tujuan Ekspor.....                                                               | 14  |
| 2.1.1.3. Manfaat Ekspor.....                                                              | 15  |
| 2.1.1.4. Faktor Terjadinya Ekspor .....                                                   | 16  |
| 2.1.1.5. Faktor Penghambat Ekspor.....                                                    | 19  |
| 2.1.1.6. Dokumen yang diperlukan Dalam Ekspor.....                                        | 20  |
| 2.1.1.7. Pihak yang Terlibat Dalam Ekspor.....                                            | 27  |
| 2.1.1.8. Prosedur Ekspor Barang melalui <i>Freight Forwarder</i> .....                    | 30  |
| 2.1.2. <i>Closing time</i> .....                                                          | 35  |
| 2.1.2.1. Pengertian <i>Closing time</i> .....                                             | 35  |
| 2.1.2.2. Faktor Terjadinya <i>Closing time</i> .....                                      | 37  |
| 2.1.2.3. Dampak <i>Closing time</i> .....                                                 | 39  |
| 2.1.2.4. Penanganan dan Mitigasi <i>Closing time</i> .....                                | 42  |
| 2.1.3. Strategi Penanganan Barang Ekspor.....                                             | 45  |
| 2.1.3.1. Karakteristik Strategi.....                                                      | 45  |
| 2.1.3.2. Pengertian Penanganan Barang .....                                               | 47  |
| 2.1.3.3. Aspek Strategi Penanganan Barang Ekspor .....                                    | 49  |
| 2.1.3.4. Penyebab Kendala Strategi Penanganan Barang Ekspor.....                          | 51  |
| 2.2. Kajian Penelitian Terdahulu (KPT).....                                               | 52  |
| 2.3. Alur Kerangka Penelitian .....                                                       | 67  |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                                                            | 68  |
| 3.1. Pendekatan Penelitian.....                                                           | 68  |
| 3.2. Fokus dan Lokasi Penelitian.....                                                     | 68  |
| 3.3. Fenomena Penelitian.....                                                             | 69  |

|                                                                                                                                                                                           |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.4. Sumber Data Penelitian .....                                                                                                                                                         | 70  |
| 3.5. Penentuan Informan Penelitian.....                                                                                                                                                   | 71  |
| 3.6. Instrumen Penelitian .....                                                                                                                                                           | 72  |
| 3.7. Teknik Pengumpulan Data .....                                                                                                                                                        | 73  |
| 3.8. Teknik Analisis Data .....                                                                                                                                                           | 74  |
| 3.9. Triangulasi Data .....                                                                                                                                                               | 75  |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....                                                                                                                                                         | 77  |
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....                                                                                                                                                  | 77  |
| 4.1.1. Profil Perusahaan PT. Mitra Kargo Indonesia.....                                                                                                                                   | 77  |
| 4.1.2. Sejarah Perusahaan .....                                                                                                                                                           | 79  |
| 4.1.3. Visi PT. Mitra Kargo Indonesia .....                                                                                                                                               | 79  |
| 4.1.4. Lokasi Perusahaan PT. Mitra Kargo Indonesia .....                                                                                                                                  | 80  |
| 4.1.5. Struktur Organisasi PT. Mitra Kargo Indonesia.....                                                                                                                                 | 82  |
| 4.1.6. Tugas dan Fungsi Divisi PT. Mitra Kargo Indonesia.....                                                                                                                             | 84  |
| 4.1.7. Jasa yang Ditawarkan PT. Mitra Kargo Indonesia .....                                                                                                                               | 87  |
| 4.2. Hasil dan Pembahasan Penelitian .....                                                                                                                                                | 89  |
| 4.2.1. Strategi Penanganan Barang Ekspor Dalam Menghadapi Masalah <i>Closing time</i> pada PT. Mitra Kargo Indonesia.....                                                                 | 90  |
| 4.2.1.1. Perencanaan Jadwal dan Koordinasi Pengiriman .....                                                                                                                               | 91  |
| 4.2.1.2. Pengelolaan Dokumen Ekspor.....                                                                                                                                                  | 92  |
| 4.2.1.3. Penyediaan dan Pengelolaan Armada Transportasi.....                                                                                                                              | 94  |
| 4.2.1.4. Monitoring dan Evaluasi Proses Pengiriman.....                                                                                                                                   | 95  |
| 4.2.1.5. Penerapan Teknologi Informasi.....                                                                                                                                               | 97  |
| 4.2.1.6. Pengembangan Sumber Daya Manusia .....                                                                                                                                           | 98  |
| 4.2.1.7. Proses Penanganan Barang Ekspor.....                                                                                                                                             | 100 |
| 4.2.2. Faktor Penghambat Dalam Strategi Penanganan Barang Ekspor Pada Perusahaan <i>Freight Forwarder</i> Dalam Menghadapi Masalah <i>Closing time</i> di PT. Mitra Kargo Indonesia ..... | 103 |
| 4.2.2.1 Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) .....                                                                                                                                      | 104 |
| 4.2.2.2 Kondisi Cuaca Yang Tidak Mendukung .....                                                                                                                                          | 106 |
| 4.2.2.3 Kendala Transportasi .....                                                                                                                                                        | 107 |
| 4.2.2.4 Komunikasi Yang Kurang Efektif.....                                                                                                                                               | 110 |
| 4.3. <i>Output</i> Penelitian Terapan .....                                                                                                                                               | 113 |
| BAB V.....                                                                                                                                                                                | 117 |
| PENUTUP.....                                                                                                                                                                              | 117 |
| 5.1. Kesimpulan.....                                                                                                                                                                      | 117 |
| 5.2. Saran .....                                                                                                                                                                          | 118 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                                                                                                                      | 120 |
| LAMPIRAN.....                                                                                                                                                                             | 124 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                             |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1. 1 Volume Ekspor PT. Mitra Kargo Indonesia 2022-2024 .....          | 3   |
| Tabel 1. 2 Jumlah Closing time di PT. Mitra Kargo Indonesia 2022-2024 ..... | 5   |
| Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu.....                                 | 60  |
| Tabel 3. 1 Matriks Fenomena Penelitian .....                                | 69  |
| Tabel 3. 2 Informan Penelitian.....                                         | 72  |
| Tabel 4. 1 Waktu proses penanganan barang dari depo sampai gate in.....     | 102 |
| Tabel 4. 2 Action Plan Output Penelitian Terapan .....                      | 113 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                     |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1. 1 Statistik Nilai Ekspor Indonesia 2022-2024.....                         | 2   |
| Gambar 2. 1 Alur Ekspor Barang Melalui Freight Forwarder .....                      | 31  |
| Gambar 2. 2 Alur Kerangka Penelitian .....                                          | 67  |
| Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data Kualitatif.....                                    | 75  |
| Gambar 4. 1 Logo Perusahaan PT. Mitra Kargo Indonesia .....                         | 78  |
| Gambar 4. 2 Lokasi PT. Mitra Kargo Indonesia .....                                  | 81  |
| Gambar 4. 3 Lokasi PT Mitra Kargo Kantor Oprasional.....                            | 81  |
| Gambar 4. 4 Lokasi PT Mitra Persada Logistik dan PT Mitra Transport Indonesia ..... | 82  |
| Gambar 4. 5 Struktur Organisasi PT Mitra Kargo Indonesia.....                       | 84  |
| Gambar 4. 6 Alur Ekspor Barang Melalui Freight Forwarder .....                      | 101 |